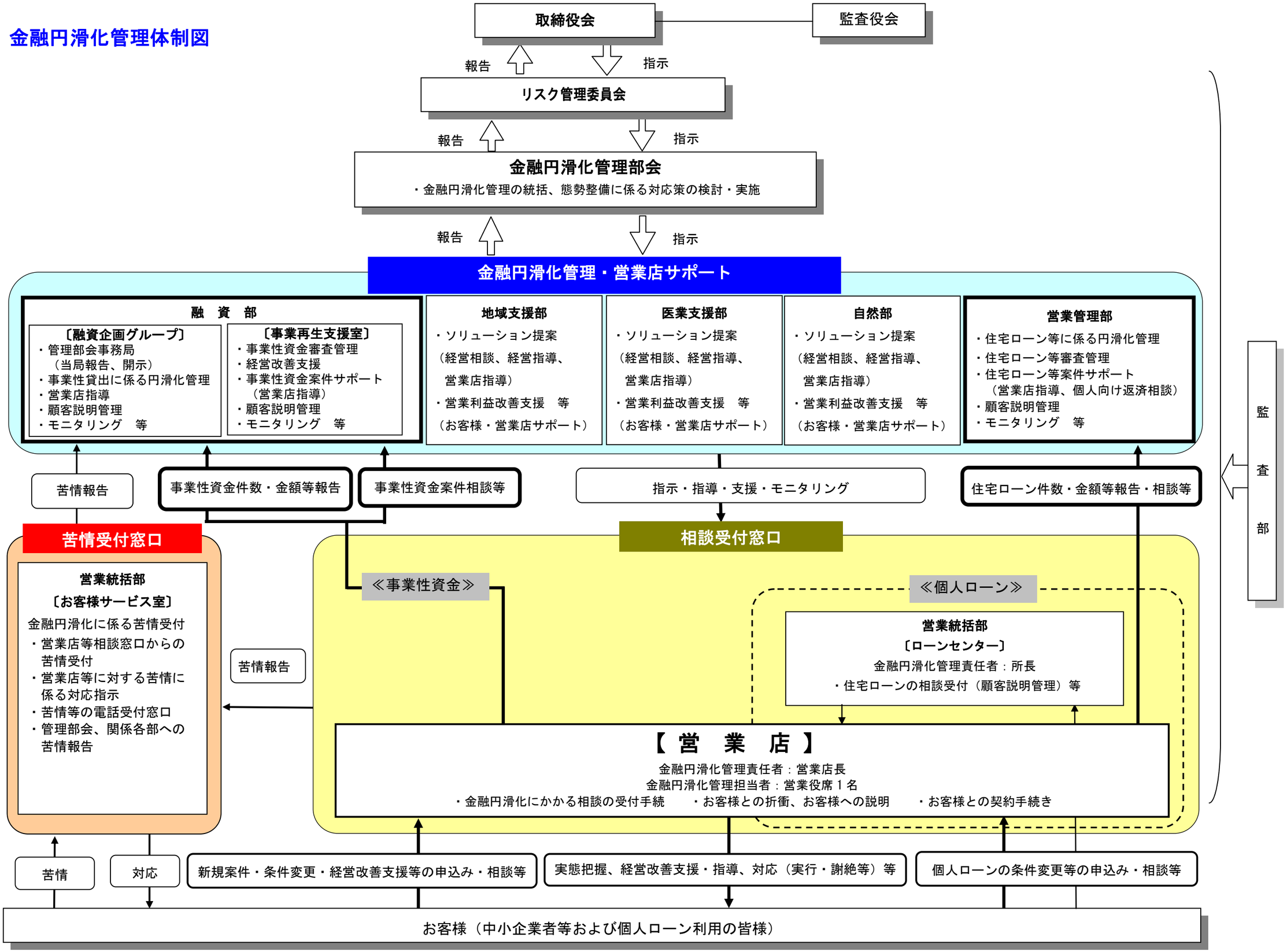
金融円滑化管理体制図


取締役会
監査役会
報告
指示
リスク管理委員会
報告
指示
金融円滑化管理部会
・金融円滑化管理の統括、態勢整備に係る対応策の検討・実施
報告
指示
金融円滑化管理・営業店サポート
融　資　部
〔融資企画グループ〕
・管理部会事務局
（当局報告、開示）
・事業性貸出に係る円滑化管理
・営業店指導
・顧客説明管理
・モニタリング　等
〔事業再生支援室〕
・事業性資金審査管理
・経営改善支援
・事業性資金案件サポート
（営業店指導）
・顧客説明管理
・モニタリング　等
地域支援部
・ソリューション提案
（経営相談、経営指導、
営業店指導）
・営業利益改善支援　等
（お客様・営業店サポート）
医業支援部
・ソリューション提案
（経営相談、経営指導、
営業店指導）
・営業利益改善支援　等
（お客様・営業店サポート）
自然部
・ソリューション提案
（経営相談、経営指導、
営業店指導）
・営業利益改善支援　等
（お客様・営業店サポート）
営業管理部
・住宅ローン等に係る円滑化管理
・住宅ローン等審査管理
・住宅ローン等案件サポート
（営業店指導、個人向け返済相談）
・顧客説明管理
・モニタリング　等
監査部
苦情報告
事業性資金件数・金額等報告
事業性資金案件相談等
指示・指導・支援・モニタリング
住宅ローン件数・金額等報告・相談等
苦情受付窓口
営業統括部
〔お客様サービス室〕
金融円滑化に係る苦情受付
・営業店等相談窓口からの
苦情受付
・営業店等に対する苦情に
係る対応指示
・苦情等の電話受付窓口
・管理部会、関係各部への
苦情報告
苦情報告
相談受付窓口
≪事業性資金≫
≪個人ローン≫
営業統括部
〔ローンセンター〕
金融円滑化管理責任者：所長
・住宅ローンの相談受付（顧客説明管理）等
【 営　業　店 】
金融円滑化管理責任者：営業店長
金融円滑化管理担当者：営業役席１名
・金融円滑化にかかる相談の受付手続　・お客様との折衝、お客様への説明　・お客様との契約手続き
苦情
対応
新規案件・条件変更・経営改善支援等の申込み・相談等
実態把握、経営改善支援・指導、対応（実行・謝絶等）等
個人ローンの条件変更等の申込み・相談等
お客様（中小企業者等および個人ローン利用の皆様）